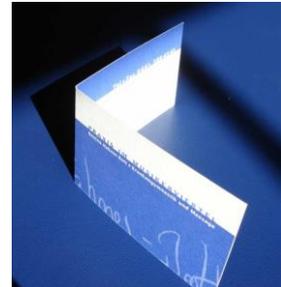


Telefontraining (Grundlagen I / deutsch) Kundenorientierte Kommunikation am Telefon.

Alles, was bei einem persönlichen Gespräch an Körpersprache eingesetzt werden kann, fällt beim Telefonieren weg. Deshalb muss so viel Ausdruckskraft wie möglich in die Stimme und in die Sprache gelegt werden. Ausdruckskraft und Stimme aber werden vom **Selbstverständnis** und vom **Selbstvertrauen** des Mitarbeiters / der Mitarbeiterin am Telefon bestimmt. Deshalb wird ein Teil des Telefontrainings sich mit den psychologischen Aspekten des Telefonierens auseinandersetzen, um dem Telefon – **Ihrer Visitenkarte des Unternehmens** einen nachhaltigen und professionellen Ausdruck zu verleihen.



Aber selbstverständlich werden Ihre MitarbeiterInnen ebenso intensiv die wichtigsten Aspekte der zielorientierten Gesprächsführung, des Eingehens auf den Kommunikationsstil des Gesprächspartners und der spezifischen Anforderungen an die Rhetorik beim Telefonieren erarbeiten und üben. Einen Überblick über die Inhalte des **Telefontrainings** finden Sie hier:



- Möglichkeiten und Grenzen des Telefonierens
- Die innere Einstellung - Grundlage für eine positive Gesprächsführung
- Überwindung der Angst vor Zurückweisung
- Die Bedeutung des Telefonierens für das Image des Unternehmens
- Die richtige Gesprächsvorbereitung
- Die ersten 60 Sekunden des Telefonats - Ihr Einfluss auf den Gesprächsverlauf
- Wie löse ich den Gesprächspartner aus seiner momentanen Anspannung?
- Positive Gesprächssteuerung durch den Einsatz der Fragetechnik
- Grundlagen der Kommunikation
- Einwänden wirksam begegnen
- Gesprächsaufzeichnungen und Analysen (Feedback)
- Erarbeiten eines Telefonskripts / Telefonleitfaden (optional)

Am ersten Tag werden die o.g. Inhalte vermittelt und anhand von Gesprächssimulationen (Aufzeichnung von Fallbeispielen vor Ort) trainiert und analysiert. Optional können **am zweiten Tag** direkt am Arbeitsplatz (Training-on-the-job) mit jedem Mitarbeiter Praxisgespräche mit anschließendem Feedback durchgeführt werden.

Damit erreichen Sie folgende Ziele:

- Ihre Mitarbeiter telefonieren gerne
- Ihre Mitarbeiter telefonieren lebendig und verbindlich
- Ihre Mitarbeiter telefonieren überzeugend
- Ihre Mitarbeiter telefonieren wirkungsvoll

Wir freuen uns darauf, auch Ihre Erwartungen zu übertreffen!



Telefontraining (Grundlagen II / englisch) Communication competence

Ein spontaner Anruf aus dem Ausland - im Zuge der Globalisierung ist das heute gang und gäbe. Doch nicht jedem fällt Telefonieren auf Englisch leicht. Die folgenden Trainingssequenzen helfen.



- Englische Wendungen zur Begrüßung, zum Telefonieren und zur Wegbeschreibung
- Englische Wendungen zu Abteilungen und Tätigkeiten im Unternehmen und zu Hotels wie Restaurants
- Aussprache (IPA Lautschrift), Grund- und Ordnungszahlen
- Besonderheiten bei Telefonnummern und bei der Zahl „Null“
- "FALSE FRIENDS" in your english? (Typische Fehler)

Damit erreichen Sie folgende Ziele:

- Ihre Mitarbeiter verlieren ihre Ängste vor ausländischen Anrufern
- Ihre Mitarbeiter telefonieren verständlich und verbindlich
- Ihre Mitarbeiter telefonieren sicherer
- Ihre Mitarbeiter hinterlassen einen guten Eindruck Ihres Unternehmens

Wir freuen uns darauf, auch Ihre Erwartungen zu übertreffen!

Gerne unterbreiten wir Ihnen ein ganz individuelles Konzept und Angebot. Fordern Sie uns, damit wir Ihre Mitarbeiter fördern!

